



Universität St.Gallen



School of
Management and Law

Swiss Payment Monitor 2021 – Wie bezahlt die Schweiz?

Ausgabe 1/2021 – Erhebung November 2020

Studienautoren

Sandro Graf, Nina Heim, Marcel Stadelmann, Tobias Trütsch

Version vom 6. Mai 2021

www.swisspaymentmonitor.ch

Abstract

Die Auswirkungen der Coronapandemie haben das Zahlungsverhalten der Schweizer Bevölkerung verändert. Seit Ausbruch des Coronavirus hat der Bargeldgebrauch deutlich abgenommen, während digitale Zahlungsmittel an Bedeutung gewonnen haben. Kontaktloses Bezahlen mit Karte und dem Mobiltelefon ist der neue Bezahlstandard. Der Nutzerkreis der Neobanken wird immer grösser. Die praktische Handhabung, die rasche Überweisung von Geldbeträgen sowie die ständige Verfügbarkeit dieser app-basierten Banken sind die Hauptgründe für deren Nutzung. Bargeld bleibt das dominierende Zahlungsmittel vor Ort im Ladengeschäft bezüglich Anzahl Transaktionen, während mobile Bezahlösungen bei Distanzgeschäften hinsichtlich Transaktionen den grössten Anteil ausmachen.

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung	5
2	Studiendesign.....	6
2.1	Mikroperspektive	7
2.1.1	Onlinebefragung.....	7
2.1.2	Zahlungstagebuch	7
2.2	Makroperspektive.....	8
3	Zahlungsverhalten im Lichte der Coronapandemie	8
3.1	Von Befragten erklärte Verhaltensänderung.....	8
3.2	Effektive Verhaltensänderung.....	11
3.3	Verhaltensänderung im gesamtwirtschaftlichen Kontext.....	14
4	Mobiles Bezahlen	17
5	Blick ins Portemonnaie	18
6	Neobanken.....	19
6.1	Bekanntheit und Nutzung	19
6.2	Gründe und Zweck der Nutzung.....	21
7	Schlusswort	22

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Studiendesign des Swiss Payment Monitors.....	6
Abbildung 2: Veränderung des Zahlungsverhaltens aufgrund der Coronapandemie.....	9
Abbildung 3: Veränderung des Konsumverhaltens aufgrund der Coronapandemie.....	10
Abbildung 4: Zahlungsmittelanteile nach Umsatz im Inland	12
Abbildung 5: Zahlungsmittelanteile nach Anzahl Transaktionen.....	13
Abbildung 6: Transaktionshäufigkeit inländischer Kreditkarten	15
Abbildung 7: Transaktionshäufigkeit inländischer Debitkarten.....	15
Abbildung 8: Umsatz inländischer Kreditkarten	16
Abbildung 9: Umsatz inländischer Debitkarten.....	16
Abbildung 10: Beliebtheit des mobilen Bezahlens	18
Abbildung 11: Blick in das Portemonnaie eines «Durchschnittsschweizers»	19
Abbildung 12: Bekanntheit und Nutzung von Neobanken.....	20
Abbildung 13: Gründe für die Nutzung der Leistungen von Neobanken.....	21

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Übersicht zum Zahlungstagebuch.....	8
--	---

I Einführung

Die Dynamik in der Schweizer Bezahllandschaft hat durch das Coronavirus einen deutlichen Schub erlebt. Gleichzeitig sind die Konsumausgaben aufgrund der eingeschränkten Konsummöglichkeiten stark eingebrochen. Wie hat sich dadurch das Zahlungsverhalten in der Schweiz konkret verändert?

Diese Frage wird in der vorliegenden vierten Ausgabe des Swiss Payment Monitors (SPM), welcher gemeinsam durch das Swiss Payment Research Center (SPRC) der ZHAW School of Management and Law und das Swiss Payment Behaviour Lab (SPBL) der Universität St.Gallen herausgegeben wird, thematisiert. Neben der Abbildung des aktuellen Zahlungsverhaltens und dessen Entwicklung im Zeitverlauf bietet der SPM wie gewohnt Einblick in die Einstellungen der Schweizer Bevölkerung im Zusammenhang mit verschiedenen Zahlungsmitteln und Zahlungsdienstleistern.

Von Ende November bis Mitte Dezember 2020 wurden über ein Online Access Panel über 1400 Personen im Alter zwischen 18 und 75 Jahren aus allen drei Landesteilen für die Schweizer Bevölkerung repräsentativ rekrutiert, befragt und anschliessend zu einer dreitägigen Tagebuchehebung eingeladen. Der vorliegende Kurzbericht fasst die wichtigsten Erkenntnisse aus der Befragung und Tagebuchehebung zusammen. Die Ergebnisse sind auch auf der Projekthomepage www.swisspaymentmonitor.ch einsehbar. Zusätzlich gewährt die Homepage mithilfe eines interaktiven Dashboards laufend grafischen Einblick in die aktuellen Daten zum digitalen Zahlungsverkehr, die von der Schweizerischen Nationalbank veröffentlicht werden. In der Summe ermöglicht die Projekthomepage somit eine holistische Analyse des Zahlungsverhaltens der Schweizer Bevölkerung.

Der SPM wird neben den beiden Forschungseinrichtungen ZHAW und Universität St.Gallen durch die Swiss Payment Association (Branchenorganisation aller grossen Schweizer Herausgeber von Kreditkarten der internationalen Kartenorganisationen) sowie die Industriepartner Concardis und Worldline SIX Payment Services finanziert.

Dieser Bericht ist wie folgt aufgebaut: Kapitel 2 zeigt das zugrundeliegende Studiendesign. Kapitel 3 diskutiert die Veränderung des Zahlungsverhaltens der Probanden im Lichte des Coronavirus. In Kapitel 4 werden die Entwicklungen von mobilen Bezahlösungen besprochen, während Kapitel 5 im übertragenen Sinne einen Blick in das durchschnittliche Portemonnaie der Schweizer Bevölkerung wirft. Die Bekanntheit und Nutzung von Neobanken sind Bestandteil von Kapitel 6. Kapitel 7 fasst die wichtigsten Erkenntnisse zusammen und gibt einen Ausblick auf zukünftige Entwicklungen.

2 Studiendesign

Das Ziel des Swiss Payment Monitors ist es, die Schweizer Zahlungslandschaft umfassend aus unterschiedlichen Blickwinkeln zu beleuchten. Durch die Kombination verschiedener Untersuchungsmethoden bietet die Studie eine integrierte Sicht auf den Zahlungsmittelmarkt und ermöglicht über eine regelmässig stattfindende Datenerhebung die Erfassung neuer Entwicklungen und die Identifikation relevanter Treiber im Zeitverlauf.

Die Untersuchung umfasst zwei Teile: Erstens die Mikroperspektive bestehend aus einer standardisierten Onlinebefragung mit Fragen zum Zahlungsverhalten generell und einem von den Befragten während drei Tagen auszufüllenden Zahlungstagebuchs. Zweitens die Makroperspektive basierend auf der Analyse des öffentlich zugänglichen Datenmaterials zum elektronischen Zahlungsverkehr der Schweizerischen Nationalbank (vgl. Abbildung 1).

Abbildung 1: Studiendesign des Swiss Payment Monitors



2.1 Mikroperspektive

Die Mikroperspektive widerspiegelt die Konsumentensicht und erfasst die Zahlungsgewohnheiten, den Besitz von herkömmlichen und neuen Zahlungsmitteln sowie die Wahrnehmung und Einstellungen der Schweizer Bevölkerung gegenüber verschiedenen Zahlungsmitteln und Zahlungsdienstleistern. Zusätzlich werden Verhaltensänderungen im Zusammenhang mit der Coronapandemie untersucht.

Im Rahmen des vierten SPM haben 1442 Personen im Alter zwischen 18 und 75 Jahren aus der deutschen, französischen und italienischen Schweiz die Onlinebefragung ausgefüllt. 701 der befragten Personen erfasste im Anschluss während drei Tagen alle ihre Transaktionen mithilfe des Tagebuchjournals. Die Stichprobe ist repräsentativ für die Schweizer Bevölkerung hinsichtlich der Merkmale Geschlecht, Alter, Sprachregion und Bildungsniveau. Die Studienteilnehmenden wurden über ein Online Access Panel rekrutiert.

2.1.1 Onlinebefragung

Im ersten Schritt wurden die Teilnehmenden gebeten, online Fragen rund um das Thema «Bezahlen» zu beantworten. Im Vordergrund standen die Selbstwahrnehmung und die Einschätzung der Befragten bezüglich verschiedener Aspekte ihres Bezahlverhaltens. Die Befragung dauerte circa 25 Minuten und wurde in der zweiten Novemberhälfte 2020 gestaffelt durchgeführt.

2.1.2 Zahlungstagebuch

Im zweiten Schritt und im Anschluss an die Onlinebefragung dokumentierten die Teilnehmenden ihr Bezahlverhalten in Form eines Zahlungstagebuchs über einen Zeitraum von drei aufeinanderfolgenden Tagen (vgl. Tabelle 1). Die Teilnehmenden erfassten und klassifizierten sämtliche im Tagesverlauf anfallenden Zahlungen und Bargeldbezüge – mit Ausnahme der wiederkehrenden Ausgaben – gemäss vordefinierten Merkmalen. Das Zahlungstagebuch wurde mit einer mobilen App geführt, was eine zeitnahe Erfassung der Transaktionen und Bargeldbezüge ermöglichte.

Insgesamt haben die 701 Befragten 4232 Transaktionen mit einer Gesamtsumme von rund 308'000 Fr. im In- und Ausland erfasst (vgl. Tabelle 1).¹ Das entspricht im Durchschnitt zwei Transaktionen pro Person am Tag und einem Durchschnittsbetrag von rund 73 Fr. Die Durchschnittswerte fallen bei einer ausschliesslichen Betrachtung der Inlandswerte leicht geringer aus (1,9 Transaktionen und 70.45 Fr. Betrag). Im Vergleich zum Swiss Payment Monitor 2020 haben die Befragten im Inland rund zwei Drittel mehr Transaktionen getätigt bei einem rund zur Hälfte höheren Durchschnittsbetrag pro Transaktion. Dies könnte neben einer generellen Veränderung des Einkaufsverhaltens auch auf ein verändertes

¹ Die Fremdwährungsbeträge wurden gemäss dem mittleren monatlichen Wechselkurs in Schweizer Franken umgerechnet.

Konsumverhalten wegen der Coronapandemie oder auf den Erhebungszeitpunkt näher an Weihnachten im Vergleich zum Vorjahr zurückzuführen sein.

Tabelle 1: Übersicht zum Zahlungstagebuch

Dauer der Tagebucherhebung	3 Tage
Anzahl der ausgefüllten Tagebücher	701
Umsatzvolumen in Fr. Inland In- und Ausland	281'149 Fr. 308'134 Fr.
Transaktionsvolumen Inland In- und Ausland	3'991 4'232
Durchschnittliche Transaktionsanzahl pro Person am Tag Inland In- und Ausland	1,9 2,0
Durchschnittsbetrag pro Transaktion Inland In- und Ausland	70.45 Fr. 72.80 Fr.

2.2 Makroperspektive

Die Makroperspektive bezieht sich auf die gesamtwirtschaftlichen Grössen und erfasst die Zahlungstransaktionen auf aggregierter Ebene basierend auf dem öffentlich zugänglichen Datenmaterial der Schweizerischen Nationalbank. Sie gibt laufend ein aktuelles Bild über den bargeldlosen Zahlungsverkehr in der Schweiz sowie mit Schweizer Zahlungskarten im Ausland ab. Zusätzlich liefert sie Informationen zu den effektiven Bargeldbezügen mit Zahlungskarten. Die Daten sind auf der Projekthomepage www.swisspaymentmonitor.ch interaktiv einsehbar.

3 Zahlungsverhalten im Lichte der Coronapandemie

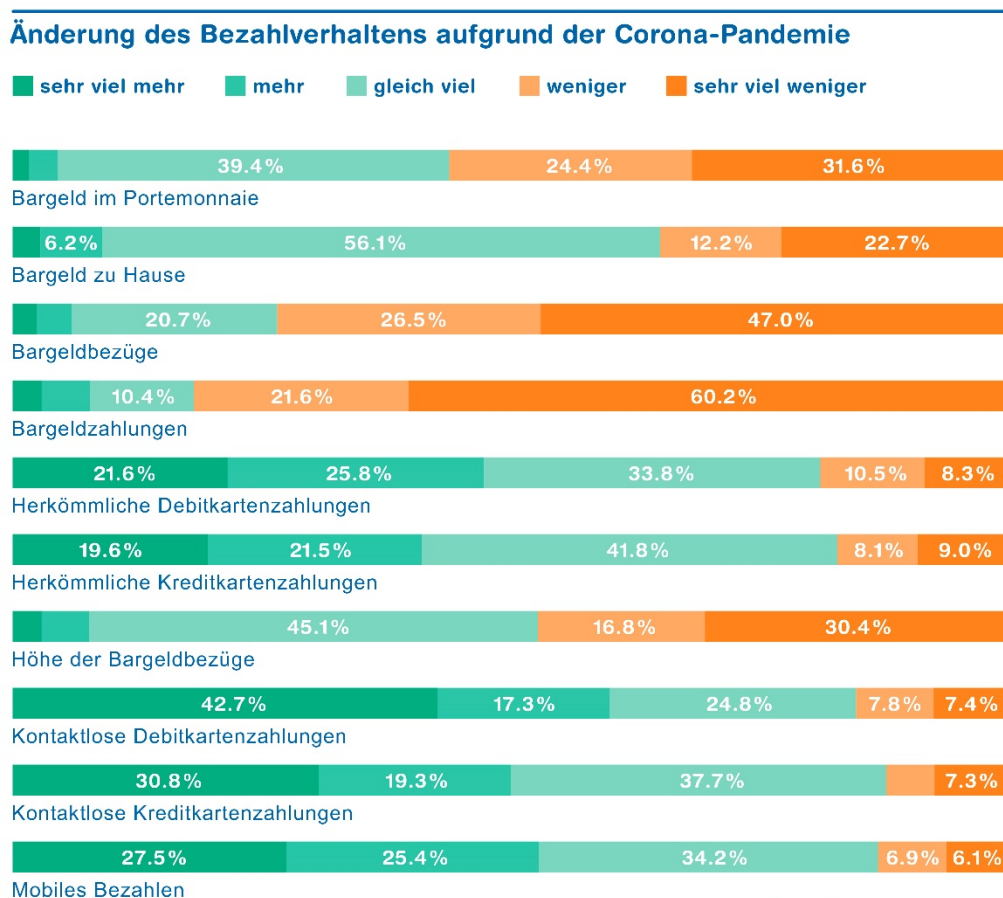
3.1 Von Befragten erklärte Verhaltensänderung

Abbildung 2 zeigt die Antworten der Befragten auf die Frage nach der Veränderung des Bezahlverhaltens aufgrund der Coronapandemie. Insgesamt ist zu erkennen, dass eine überwiegende Mehrheit der Personen angegeben hat, seit Ausbruch der Coronapandemie sehr viel weniger Bargeldzahlungen (60%) und Bargeldbezüge (47%) zu tätigen sowie sehr

viel weniger Bargeld im Portemonnaie (32%) mit sich zu führen. Dies deckt sich mit dem effektiven Bargeldbestand im Portemonnaie, welcher im Vergleich zum Vorjahr rund 30 Prozent abgenommen hat (vgl. Kapitel 5). Die meisten Personen gaben an, gleich viel Bargeld oder weniger Bargeld zu Hause aufzubewahren (91%) sowie gleich hohe oder tiefere Bargeldbeträge abzuheben (92.3%) im Vergleich zu vor der Pandemie. Die effektiven Angaben zum Bargeldgebrauch deuten jedoch darauf hin, dass die befragten Personen im Jahresvergleich mehr Bargeld zu Hause aufbewahren und im Durchschnitt pro Monat weniger Bargeld beziehen (vgl. Kapitel 5). Frauen gaben statistisch signifikant häufiger an als Männer, weniger Bargeld im Portemonnaie zu haben, weniger Bargeld zu beziehen und weniger mit Bargeld zu bezahlen. Umgekehrt haben die Deutschschweizer mehr Bargeld im Portemonnaie als die Befragten aus der italienischsprachigen Schweiz.

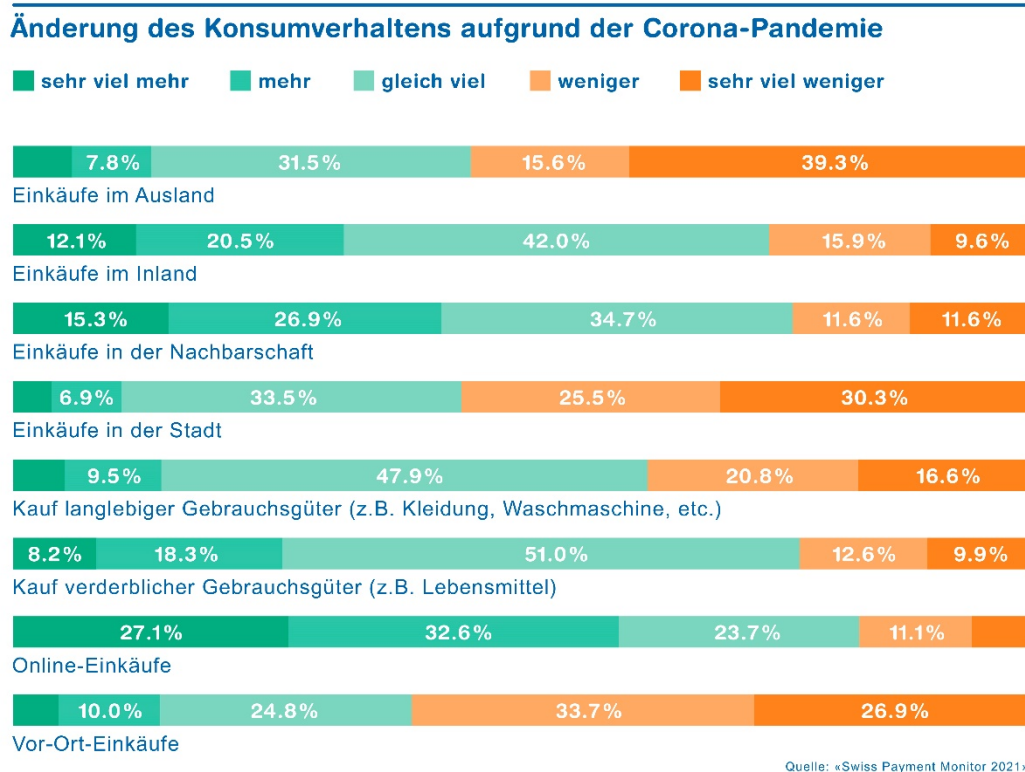
Eine Mehrheit der Befragten gab an, mehr oder sehr viel mehr mit kontaktlosen Debit- und Kreditkarten (60% bzw. 50%) zu bezahlen als vor der Coronapandemie. 52 Prozent der Befragten erklärte, mehr mobile Bezahlösungen zu verwenden. Insbesondere die Deutschschweizer benutzten herkömmliche Debitkarten weniger häufig als die Befragten aus der französischsprachigen Schweiz.

Abbildung 2: Veränderung des Zahlungsverhaltens aufgrund der Coronapandemie



Frage: Inwiefern hat das Coronavirus Ihr Bezahlverhalten verändert?

Abbildung 3: Veränderung des Konsumverhaltens aufgrund der Coronapandemie



Frage: Inwiefern hat das Coronavirus Ihr Konsumverhalten verändert?

Das Zahlungsverhalten korreliert stark mit dem Konsumverhalten. Im ersten Schritt werden Entscheide über die Art und Weise der Bedürfnisbefriedigung (Konsum) getroffen und erst im zweiten Schritt, wie diese Leistungen und Güter bezahlt werden. Aus diesem Grund wurde die Schweizer Bevölkerung im Rahmen des SPM zusätzlich befragt, inwiefern sie ihr Konsumverhalten aufgrund der Coronapandemie verändert hat. Es zeigt sich, dass Frauen ihr Konsum- und Zahlungsverhalten aufgrund der Coronapandemie statistisch signifikant stärker verändert haben als Männer.

Abbildung 3 macht deutlich, dass über die Hälfte der Personen angab, weniger Einkäufe vor Ort im Ladengeschäft (61%), in der Stadt (56%) und im Ausland (55%) getätigt zu haben als vor der Coronapandemie. Insbesondere Frauen gaben signifikant häufiger an als Männer, ihre Vor-Ort-Einkäufe reduziert zu haben. 60 Prozent und 42 Prozent der Befragten erklärten, deutlich mehr online und in der Nachbarschaft eingekauft zu haben.² Vor allem einkommensstarke Personen erhöhten ihre Einkäufe online und vor Ort. Eine Mehrheit gab zusätzlich an, etwa gleich viel langlebige und verderbliche Gebrauchsgüter erworben zu haben wie vor Ausbruch der Coronapandemie.

² Diese Erkenntnisse decken sich mit den aggregierten Daten von Bezahlkarten, welche das Projekt «Monitoring Consumption Switzerland» ausgewertet hat.

3.2 Effektive Verhaltensänderung

Mithilfe der Tagebuchbefragung lassen sich die effektiven Verhaltensänderungen mit Blick auf die Zahlungsgewohnheiten abbilden. Abbildung 4 und 5 zeigen die Entwicklung des Umsatzanteils (gemessen an den Gesamtausgaben) und des Anteils der Transaktionen (gemessen an der gesamten Anzahl Transaktionen) verschiedener Zahlungsmittel im Zeitverlauf.³ Die Werte aus den vergangenen Jahren basieren auf den Angaben im Swiss Payment Monitor 2019 und 2020.

Die Kreditkarte ist das umsatzstärkste Zahlungsmittel in der Schweiz (vgl. Abbildung 4): Mit ihr geben die Menschen am meisten Geld aus, nämlich 24 Prozent ihrer Ausgaben. Dahinter folgen die Rechnung (22%), die Debitkarte (21%) und Bargeld (13%). Der Umsatzanteil von mobilen Geräten (v.a. mit dem Mobiltelefon) rangiert mit 8 Prozent auf dem fünften Platz, gefolgt von Internetbezahlverfahren wie Paypal (7,5%).

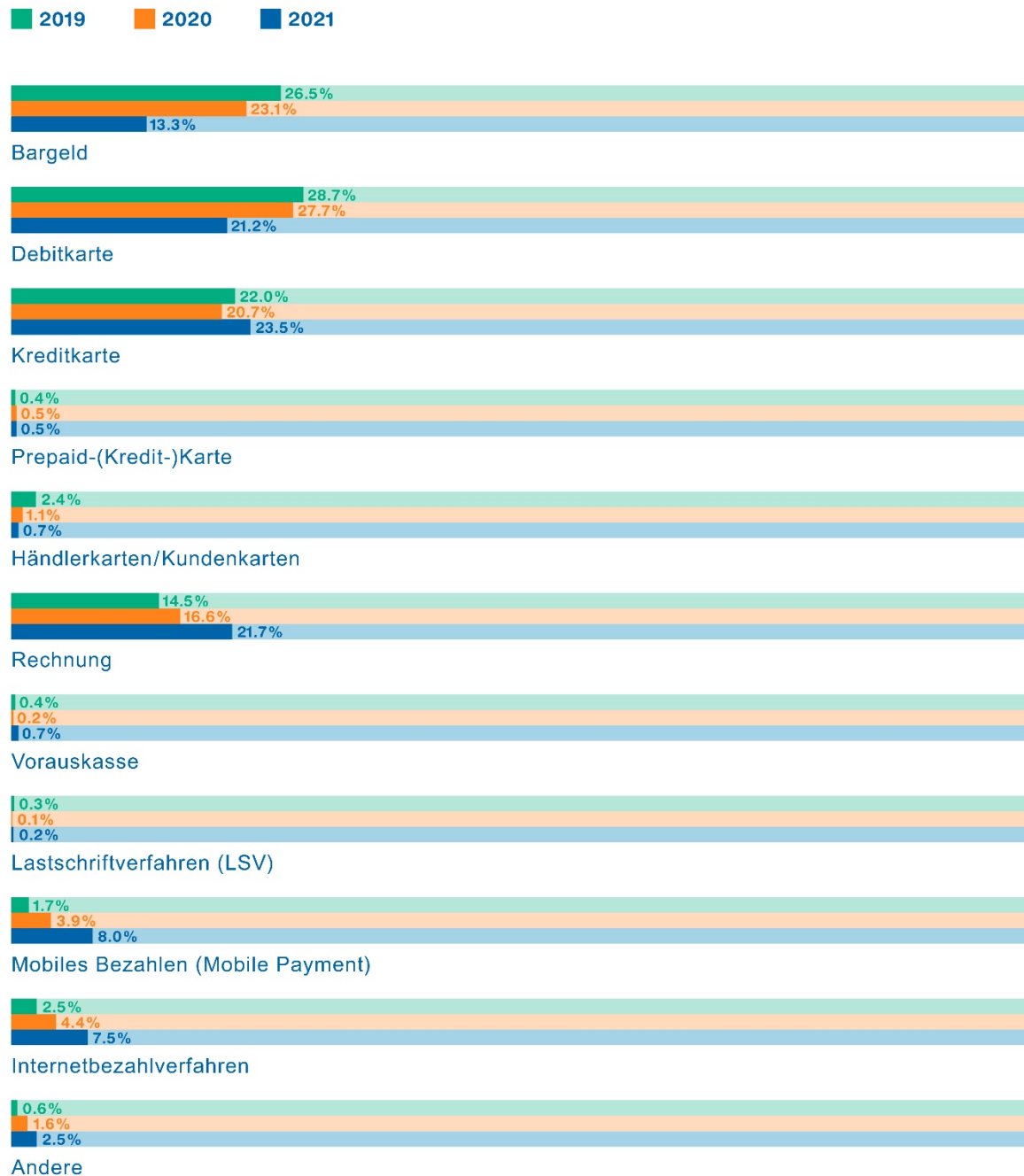
Im Vergleich zum Vorjahr hat die Kreditkarte (+3 Prozentpunkte [PP] Umsatzanteil) somit die Debitkarte (-7 PP) von der Spitzenposition abgelöst. Die Rechnung (+5 PP) hat Bargeld (-10 PP) vom zweiten Platz verdrängt. Dies ist zweifelsohne auf den Umstand zurückzuführen, dass die Schweizer Bevölkerung während der Coronapandemie und den damit einhergehenden beschränkten Konsummöglichkeiten vermehrt online einkaufte, wo generell häufiger per Kreditkarte und auf Rechnung bestellt wird, insbesondere bei höheren Beträgen. Ausserdem waren im Befragungszeitraum noch nicht viele neue Debitkarten im Umlauf, die für Onlinezahlungen genutzt werden können.

Gemessen an der Anzahl Transaktionen ist Bargeld immer noch das am häufigsten genutzte Zahlungsmittel mit einem Anteil von 32 Prozent (vgl. Abbildung 5), knapp vor der Debitkarte (31%) und der Kreditkarte (18%). 9 Prozent der Gesamttransaktionen werden mit mobilen Geräten abgewickelt. Der Bargeldgebrauch ging allerdings betreffend Transaktionsanzahl rund 13 PP gegenüber dem Vorjahr zurück, während der Anteil von Debit- und Kreditkarte rund 4 PP und derjenige von mobilem Bezahlen um rund 3 PP zunahm. Insbesondere im Kleinbetragsbereich (unter 20 Fr.) haben die Bargeldzahlungen abgenommen.

³ Die Ergebnisse aus dem SPM zeigen, wie sich diese Ausgaben auf die verschiedenen Zahlungsmittel verteilen. Die absoluten Zahlen zur Höhe der Gesamtausgaben respektive der gesamten Anzahl Transaktionen mit bargeldlosen Zahlungsmitteln werden in Kapitel 3.3 anhand der öffentlich verfügbaren Daten eingeordnet.

Abbildung 4: Zahlungsmittelanteile nach Umsatz im Inland

Zahlungsmittel nach Umsatzanteil gemäss Gesamtmarkt

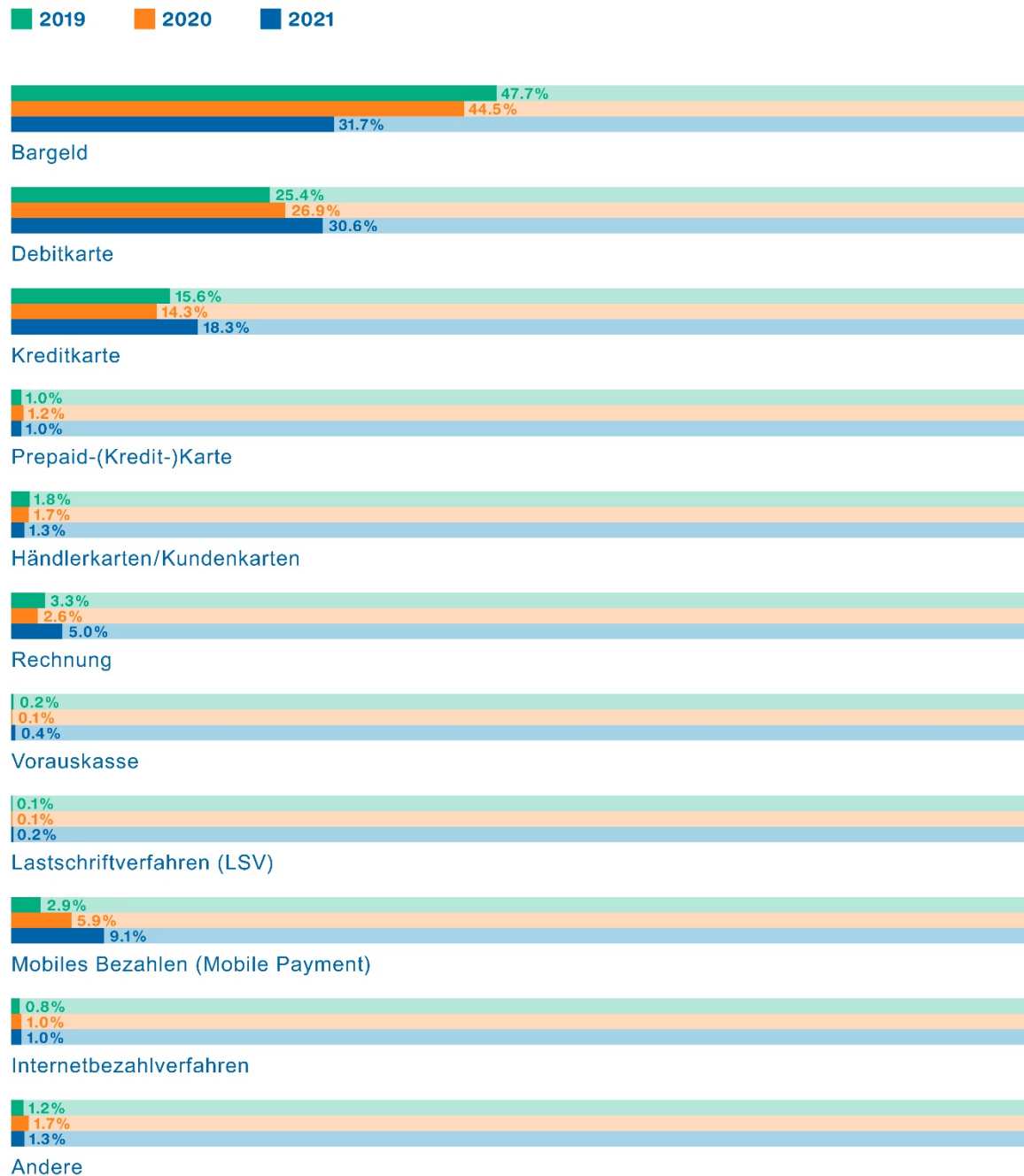


Quelle: «Swiss Payment Monitor 2021»

Bemerkungen: Gemäss Tagebucheinträgen, nur Inlandzahlungen

Abbildung 5: Zahlungsmittelanteile nach Anzahl Transaktionen

Zahlungsmittel nach Transaktionsanteil gemäss Gesamtmarkt



Quelle: «Swiss Payment Monitor 2021»

Bemerkungen: Gemäss Tagebucheinträgen, nur Inlandzahlungen

3.3 Verhaltensänderung im gesamtwirtschaftlichen Kontext

Ein Vergleich der Ergebnisse des aktuellen Swiss Payment Monitors zeigt, dass in den letzten drei Jahren eine Verschiebung der Anteile von Bargeld hin zu bargeldlosen Zahlungsmitteln stattfand (vgl. Abbildung 4 und 5). Dies sagt allerdings noch nichts aus über die absolute Entwicklung der Anzahl Transaktionen und der Gesamtausgaben mit Debit- und Kreditkarten.

Abbildung 6 bis Abbildung 9 zeigen die Entwicklung von Zahlungen mit Schweizer Debit- und Kreditkarten im gesamtwirtschaftlichen Kontext gemäss den Daten der Schweizerischen Nationalbank. Im Jahr 2020 wurden in der Schweiz mit der Kreditkarte rund 515 Mio. Transaktionen über einen Gesamtbetrag von rund 40 Mia. Fr. getätigt. Es ist ersichtlich, dass die Coronapandemie im Vergleich zum Jahr 2019 den Wachstumstrend stoppte und stattdessen zu einem Rückgang von Transaktionshäufigkeit und Umsatz der Kreditkarte in Höhe von -2,8 respektive -15,4 Prozent führte. Dies ist hauptsächlich auf den deutlichen Rückgang der Auslandzahlungen zurückzuführen, sowohl hinsichtlich Anzahl Transaktionen (-15,2%) als auch hinsichtlich des Umsatzes (-35,1%). Die Reisebeschränkungen und der ausbleibende Einkaufstourismus waren die Hauptgründe für diesen Rückgang. Umgekehrt stiegen die Transaktionen und der Umsatz mit Kreditkarten in der Schweiz um rund 5 respektive 1 Prozent an (vgl. Abbildung 6 und 8). Das zeigt, dass Schweizer Kreditkartenbesitzer im Jahr 2020 auch vermehrt kleinere Beträge mit der Kreditkarte bezahlten.

Im Gegensatz zur Kreditkarte hatte die Coronapandemie 2020 insgesamt einen positiven Einfluss auf das seit Jahren anhaltende, stetige Wachstum von Anzahl Transaktionen und Umsatz der Debitkarte. Die Anzahl Transaktionen mit Debitkarten stieg in der Schweiz im Vergleich zu 2019 überdurchschnittlich um 13,3 Prozent auf 1,183 Mia. an. Der Umsatz legte um 11,4 Prozent auf 58 Mia. Fr. zu. Einerseits bezahlte die Schweizer Bevölkerung während der Coronapandemie häufiger mit der Debitkarte statt mit Bargeld und andererseits gab sie mehr aus für Güter (des alltäglichen Bedarfs), welche häufig mit der Debitkarte bezahlt werden.

Demgegenüber gingen im Jahr 2020 ähnlich wie bei der Kreditkarte die Anzahl und der Umsatz der Auslandzahlungen mit Debitkarten gegenüber 2019 zurück (-26,6% respektive -31,2%). Bei der Debitkarte machte das Auslandsgeschäft aber bereits vor 2020 nur einen kleinen Anteil aus und lag 2020 noch bei rund 3 Prozent der Transaktionen und rund 5 Prozent des Umsatzes (vgl. Abbildung 7 und 9).

Abbildung 6: Transaktionshäufigkeit inländischer Kreditkarten

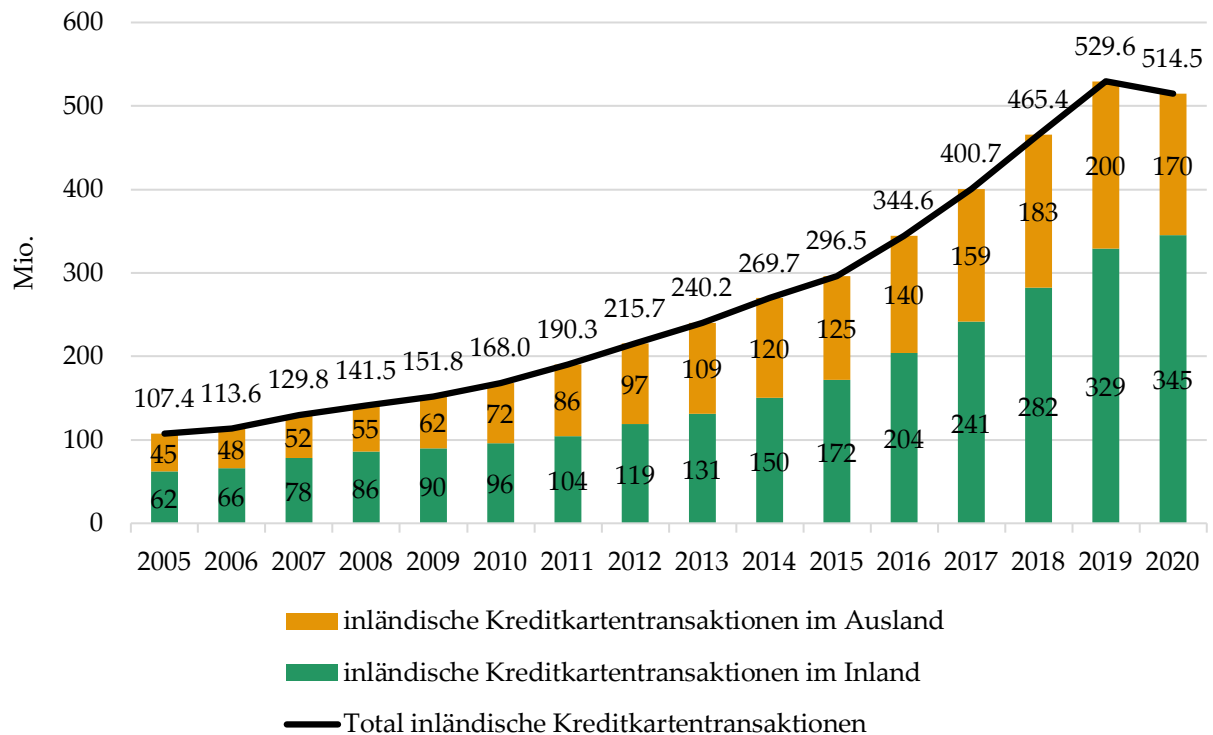


Abbildung 7: Transaktionshäufigkeit inländischer Debitkarten

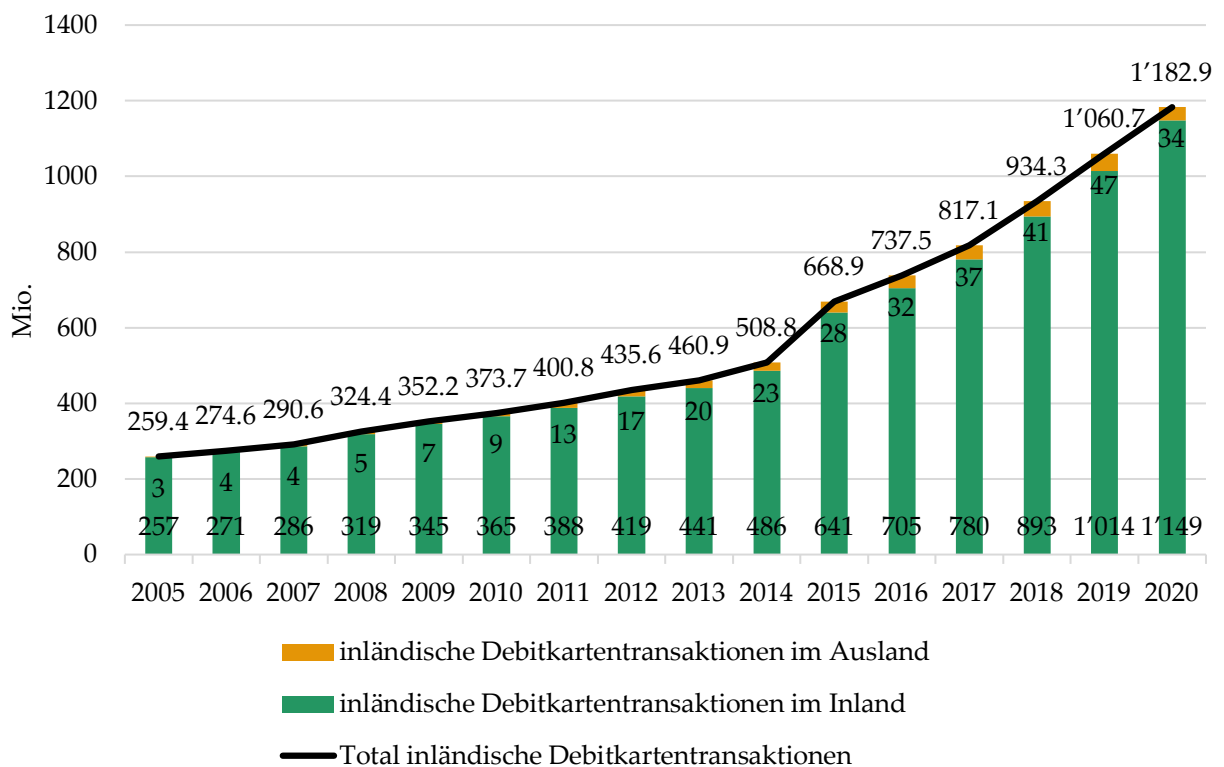


Abbildung 8: Umsatz inländischer Kreditkarten

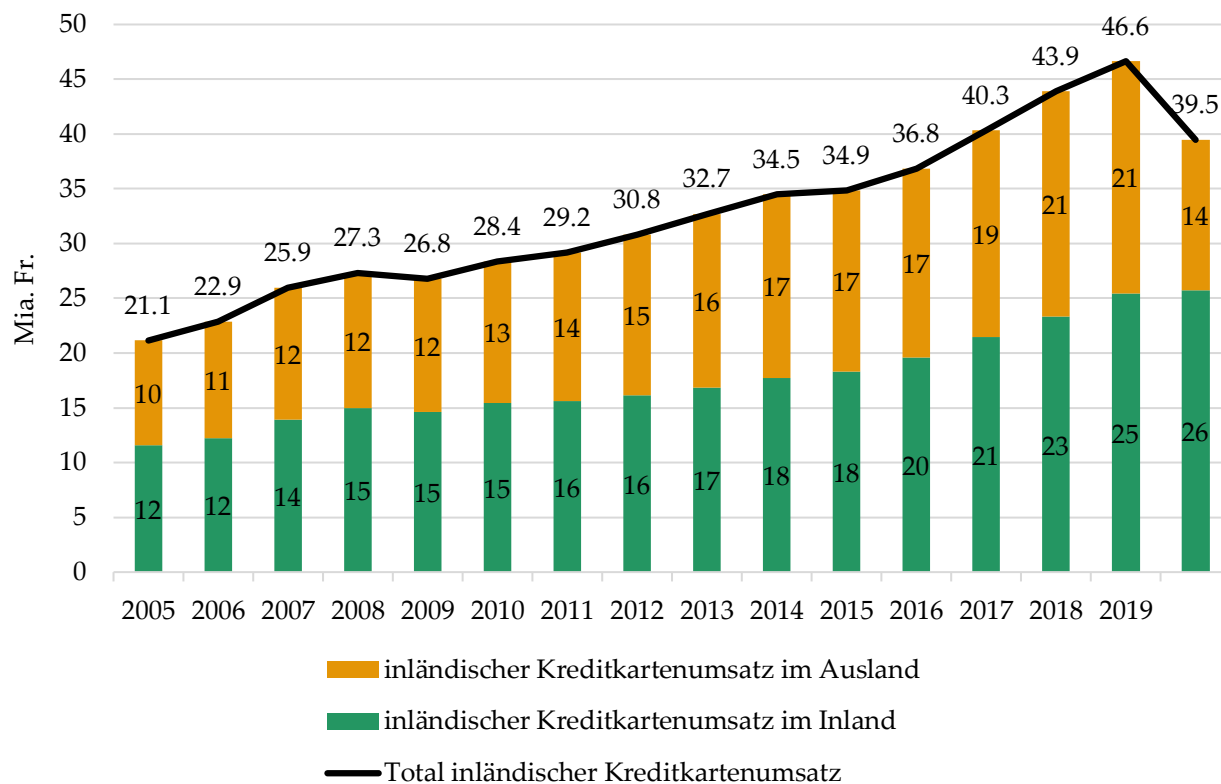
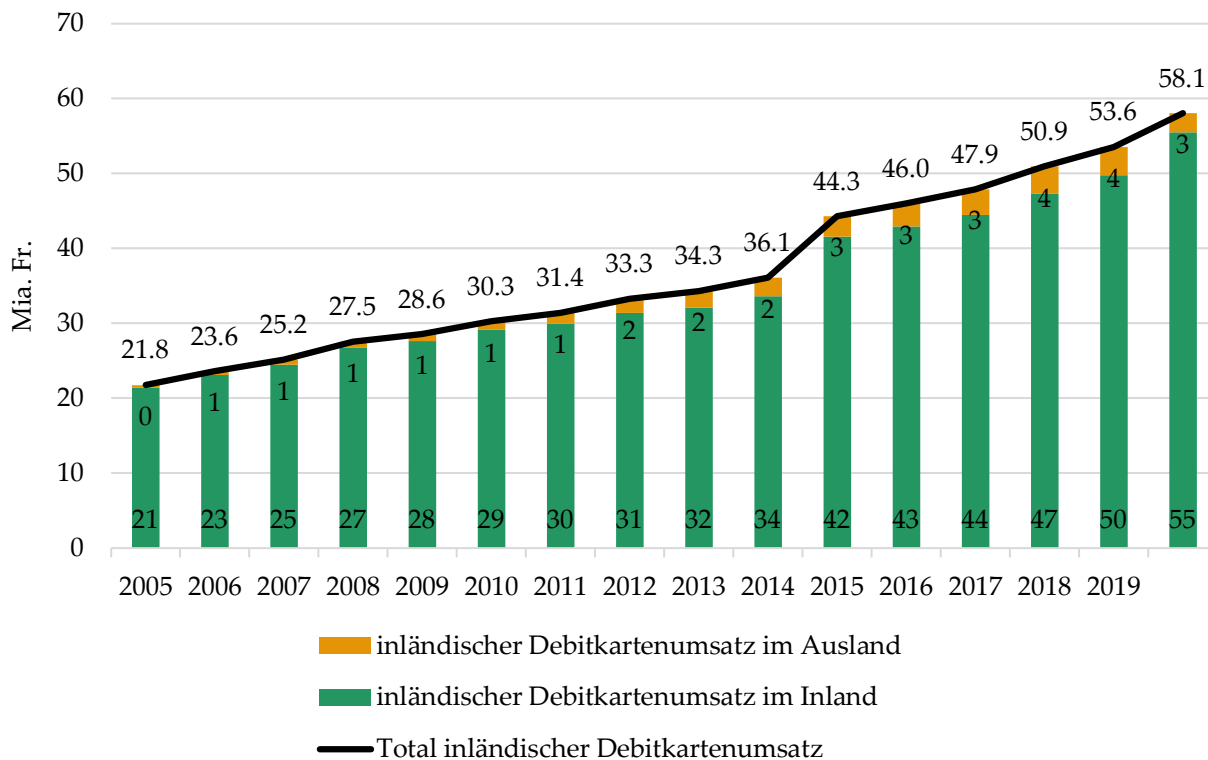


Abbildung 9: Umsatz inländischer Debitkarten



4 Mobiles Bezahlen

Beim mobilen Bezahlen wird die Transaktion mit oder auf einem mobilen Gerät wie zum Beispiel dem Mobiltelefon getätigt. Wie in Abbildung 4 zu sehen ist, machen solche mobilen Zahlungen bezogen auf den Umsatzanteil mittlerweile bereits 8 Prozent aus und haben sich damit innerhalb eines Jahres mehr als verdoppelt. Auch die Anzahl Transaktionen mit mobilen Geräten hat um mehr als die Hälfte auf 9 Prozent zugenommen (vgl. Abbildung 5). Diese Anteile sind über alle Betragshöhen hinweg relativ stabil. Bei Kleinst- und Kleinbeträgen (Beträge kleiner als 5 Fr. bzw. 20 Fr.) sowie bei Onlinezahlungen war das Wachstum im Vergleich zum Vorjahr besonders ausgeprägt. Auch kleinere Beträge werden also immer öfter mobil bezahlt.

Im Distanzgeschäft (Onlinehandel) macht mobiles Bezahlen mit knapp 30 Prozent der Transaktionen sogar den grössten Anteil aus, gefolgt von der Rechnung (29%) und der Kreditkarte (23%). Gemessen am Umsatzanteil dominieren im Onlinehandel die Rechnung (45%), Internetbezahlverfahren (17%)⁴ und Kreditkarten (15%).

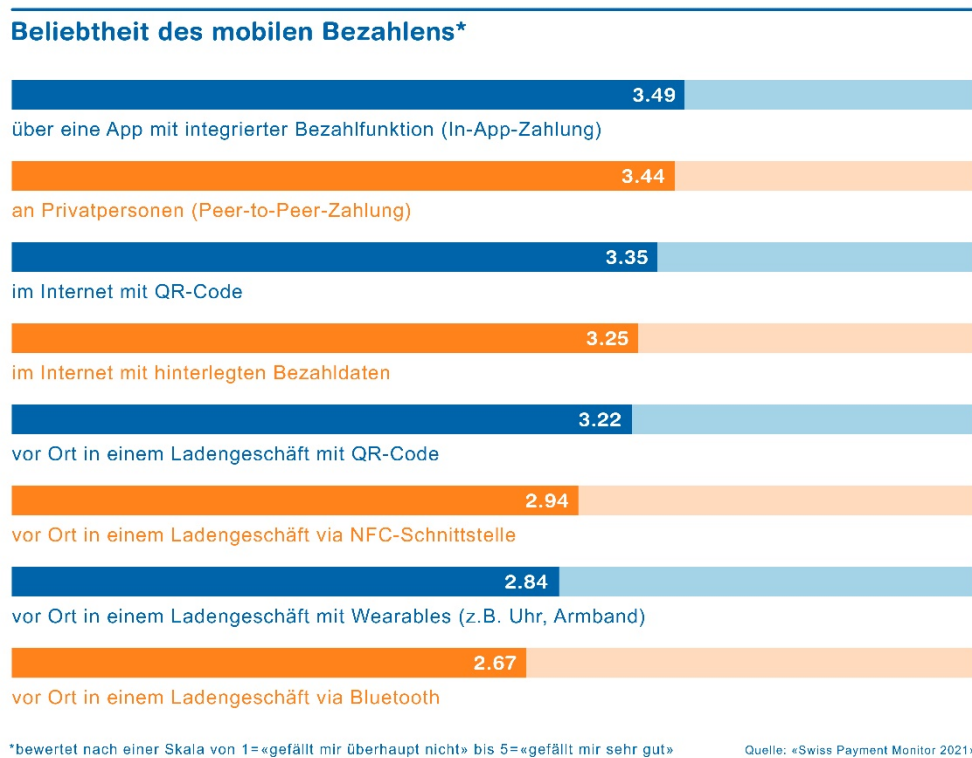
Am häufigsten mobil bezahlt wird über Apps mit integrierter Bezahlfunktion (21% der Transaktionen über mobile Geräte). Ein Beispiel dafür ist der Ticketkauf in Apps von ÖV-Unternehmen. Daneben nutzen viele Menschen das Mobiltelefon zum Zahlen in Ladengeschäften via QR-Code (20%), via kontaktlose Datenübertragung (NFC) (13%) und für Überweisungen an Privatpersonen (10%). Am meisten Geld wird mit mobilen Geräten online ausgegeben (28% des Umsatzes über mobile Geräte), gefolgt von den Ausgaben in einer App mit integrierter Bezahlfunktion (22%) und in einem Ladengeschäft via QR-Code (13%).

Twint ist die mit Abstand meistgenutzte mobile Bezahlösung in der Schweiz: 74 Prozent des Umsatzes und 78 Prozent der Transaktionen mit mobilen Geräten werden mit Twint abgewickelt. Apple Pay hingegen macht rund 13 Prozent des Umsatzes und 9 Prozent der Transaktionen mit mobilen Geräten aus.

In-App-Zahlungen sind die mobile Bezahlform, die den Menschen am besten gefällt, gefolgt von Überweisungen an Privatpersonen via Bezahl-Apps wie Twint sowie dem Bezahlen im Internet mit QR-Code und mit hinterlegten Bezahlenden (vgl. Abbildung 10). Weniger beliebt sind die beiden mobilen Bezahlformen via QR-Code und NFC im Ladengeschäft. Bezahlen mit Wearables (z. B. Uhr oder Armband) und mit dem Mobiltelefon via Bluetooth in einem Ladengeschäft rangieren auf den letzten beiden Plätzen. Bei Personen über 60 Jahren sind alle Formen des mobilen Bezahlens statistisch signifikant weniger beliebt als bei jüngeren Personen.

⁴ Beispielsweise Paypal, Sofortüberweisung oder Giropay.

Abbildung 10: Beliebtheit des mobilen Bezahlens



Frage: Ganz spontan: Wie gut gefällt Ihnen mobiles Bezahlen ...?

Bemerkung: Mittelwerte, Skala von «gefällt mir überhaupt nicht» (1) bis «gefällt mir sehr gut» (5).

5 Blick ins Portemonnaie

Auch der Blick ins Portemonnaie zeigt deutlich, dass die von den Befragten erklärten Änderungen im Konsum- und im Bezahlverhalten aufgrund der Coronapandemie sich auch im Bargeldbezug und in der Bargeldhaltung widerspiegeln (vgl. Abbildung 11). Während von einer durchschnittlichen⁵ in der Schweiz lebenden Person im Vorjahr noch 150 Fr. Bargeld pro Person monatlich bezogen wurden, sank der monatliche Bargeldbezug in der neusten Erhebung um 33 Prozent auf 100 Fr. Ebenfalls etwa um ein Drittel verringerte sich verglichen mit der letzten Erhebung der mittlere Bargeldbestand im Portemonnaie, nämlich von 70 Fr. auf 50 Fr.

Die wachsende Bedeutung des bargeldlosen Zahlungsverkehrs zeichnet sich auch mit Blick auf die Entwicklung des Bezahlkartenbestandes ab. Die Anzahl an Bezahlkarten im Portemonnaie der Schweizerinnen und Schweizer stieg auch in diesem Jahr erneut, von 3,9 auf 4,7 Karten pro Person und damit um 21 Prozent. Allerdings fällt die diesbezügliche Steigerung des Kartenbestandes im Vergleich zum Wachstum des Vorjahres weniger stark aus

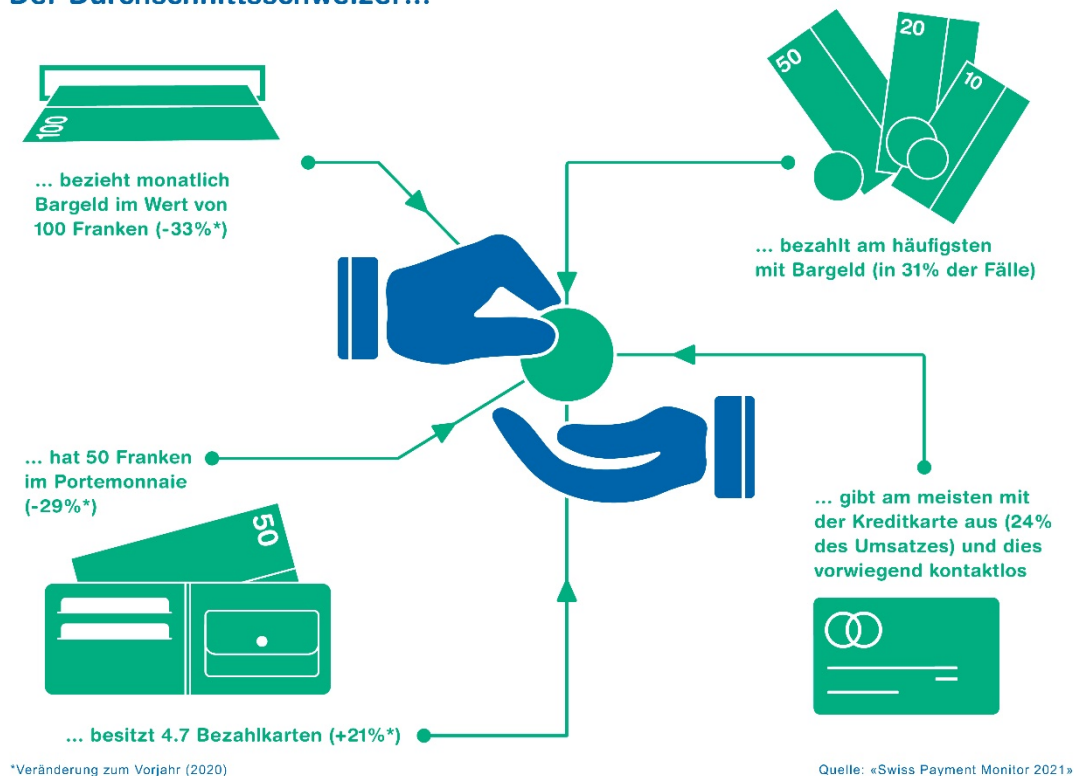
⁵ Im gesamten Abschnitt «Blick ins Portemonnaie» werden für den «Durchschnittsschweizer» Medianwerte ausgewiesen.

(2020: +33%). Weiterhin fällt auf, dass mittlerweile mehr als zwei Drittel aller Kartenzahlungen kontaktlos abgewickelt werden. Wie bereits in Kapitel 3.2 beschrieben hat die Kreditkarte im Vergleich zu den anderen Zahlungsmitteln an Bedeutung gewonnen und ist das Zahlungsmittel, mit dem der Durchschnittsschweizer am meisten Geld ausgibt.

Trotz dieser Entwicklungen und der aktuellen Lage hat Bargeld für die überwiegende Mehrheit der Schweizerinnen und Schweizer noch einen zentralen Stellenwert. So verzichtet weniger als einer von zehn Befragten (8%) völlig auf den Besitz von Bargeld. Zudem hat Kapitel 3.2 gezeigt, dass der Durchschnittsschweizer verglichen mit den anderen Zahlungsmitteln noch immer am häufigsten mit Bargeld bezahlt.

Abbildung 11: Blick in das Portemonnaie eines «Durchschnittsschweizers»

Der Durchschnittsschweizer...



6 Neobanken

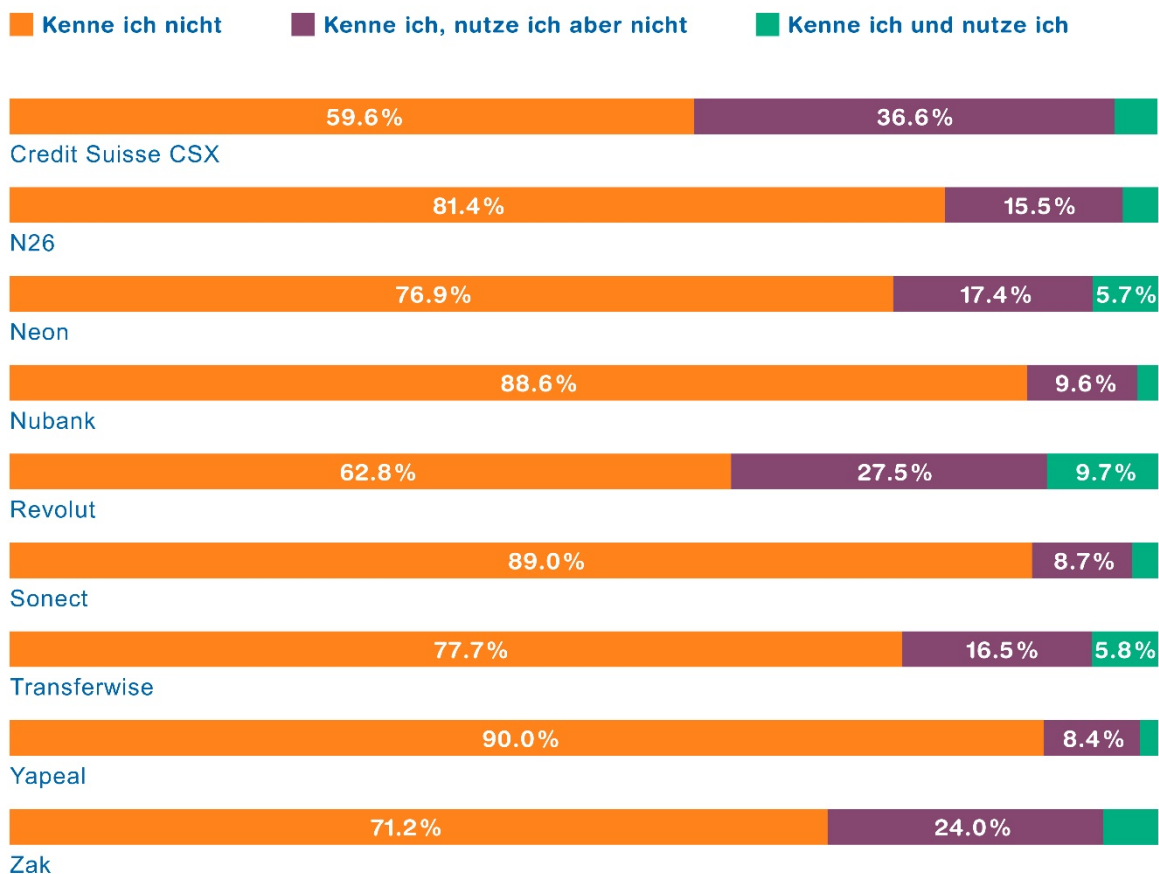
6.1 Bekanntheit und Nutzung

Insgesamt kennen rund zwei Drittel der Personen hierzulande mindestens einen der gängigsten Neobanken-Anbieter. Am bekanntesten sind, wie in Abbildung 12 zu sehen, die Anbieter CSX der Credit Suisse (40% Bekanntheitsanteil), Revolut (37%) und Zak (29%).

Ein Fünftel der Schweizerinnen und Schweizer hat schon mindestens einmal neue Online-Banklösungen einer Neobank genutzt. Dabei nutzen Männer und Deutschschweizer Neobanken statistisch signifikant häufiger als Frauen und Personen aus der lateinischsprachigen Schweiz. Revolut wird am häufigsten genutzt (10% der Befragten), gefolgt von TransferWise (wie Revolut ein britischer Anbieter) und dem Schweizer Anbieter Neon (je 6% der Befragten). Die grosse Kluft zwischen Kennern und Nutzern von Credit Suisse CSX ist dadurch zu erklären, dass dieses Angebot erst im Oktober 2020 lanciert und mit einer breiten Marketingkampagne bekannt gemacht wurde. Zudem ist der Name der bekannten Grossbank Teil des Namens des digitalen Bankangebotes CSX, was zu einer Überschätzung des Anteils der CSX-Kenner geführt haben könnte.

Abbildung 12: Bekanntheit und Nutzung von Neobanken

Bekanntheit und Nutzung von Neobanken



Quelle: «Swiss Payment Monitor 2021»

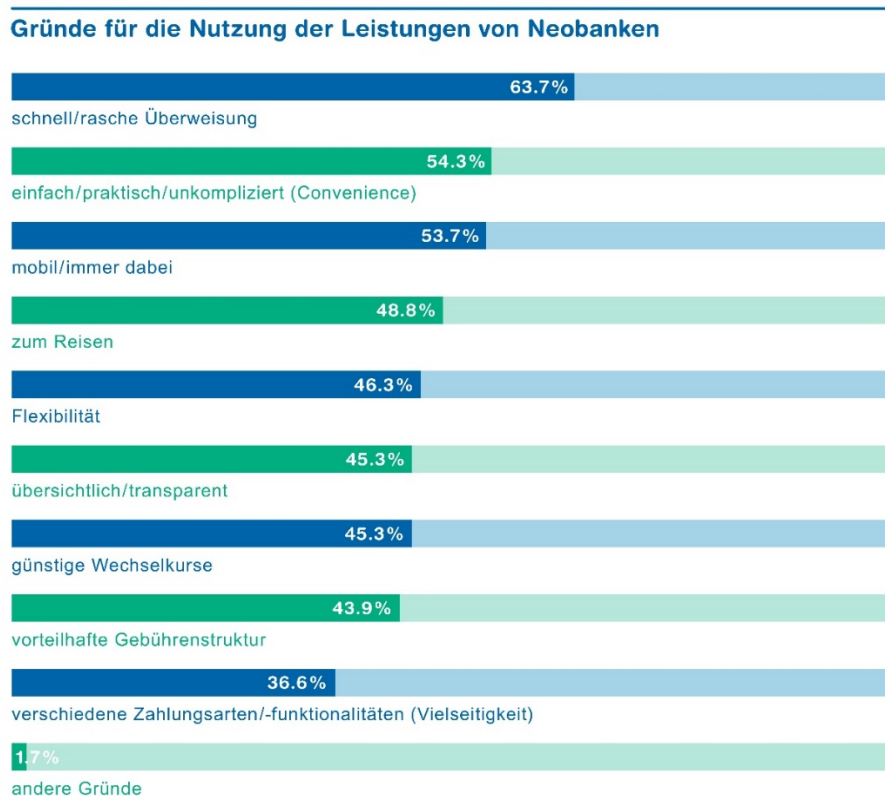
Frage: Bitte geben Sie für die einzelnen Anbieter an, welche der jeweiligen Aussagen auf Sie zutrifft.

6.2 Gründe und Zweck der Nutzung

Gemäss Abbildung 13 sind die Hauptgründe für die Nutzung von Neobanken sind rasche Überweisung von Geldbeträgen (64%), die einfache und praktische Handhabung (54%) und die ständige Verfügbarkeit (54%). Interessanterweise wurden die vorteilhafte Gebührenstruktur und insbesondere die günstigen Wechselkurse von Neobanken, die in den Vorjahren an der Spitze der wichtigsten Nutzungsgründe standen, in der aktuellen Erhebung abgelöst.

Drei Fünftel der Nutzenden von Neobanken verwenden die Online-Bankservices von Neobanken ergänzend zu den herkömmlichen Anbietern für bestimmte ausgewählte Zwecke. Mehr als einem Viertel der Nutzenden dienen Neobanken bereits als primäres Zahlungsmittel beziehungsweise als Hauptbankverbindung, wobei Befragte aus der französischsprachigen Schweiz in dieser Gruppe proportional übervertreten sind. Rund 11 Prozent der Nutzenden gaben an, aufgrund der neuen Online-Bankservices Leistungen eines herkömmlichen Anbieters gekündigt zu haben. Weitere rund 30 Prozent beabsichtigen, dies in Zukunft zu tun. Vor allem junge, gut ausgebildete Befragte haben bereits Teile ihres herkömmlichen Bankangebotes gekündigt, wogegen ältere Nutzer von Neobanken mit höherem Einkommen diesen Schritt (noch) seltener vollzogen haben.

Abbildung 13: Gründe für die Nutzung der Leistungen von Neobanken



Quelle: «Swiss Payment Monitor 2021»

Frage: Was ist der Grund bzw. was sind die Gründe für die Nutzung? Mehrfachantworten möglich.

7 Schlusswort

Die vorliegende vierte Ausgabe des Swiss Payment Monitors hatte zum Ziel, vor dem Hintergrund der Coronapandemie die Veränderungen im Zahlungsverhalten der Schweizer Bevölkerung und die neuesten Entwicklungen im Zahlungsmarkt zu erfassen. Mithilfe einer repräsentativen Onlineumfrage und anschliessender Tagebucheinfassung aller Zahlungen durch die Teilnehmenden konnten in Kombination mit der Analyse von gesamtwirtschaftlichen Zahlungskartendaten verschiedene Erkenntnisse wie folgt gewonnen werden.

Der Bargeldgebrauch der Schweizer Bevölkerung ging aufgrund der Coronapandemie zugunsten digitaler Bezahlösungen wie Bezahlkarten und mobilen Bezahlösungen deutlich zurück. Einerseits war dies bedingt durch veränderte Konsumgewohnheiten wie vermehrtes Onlineshopping, weshalb auch vermehrt per Rechnung bezahlt wurde, andererseits fand eine Substitution von Bargeldzahlungen durch bargeldlose Zahlungsmittel an physischen Verkaufspunkten statt. Die Kreditkarte wurde dadurch zum umsatzstärksten Zahlungsmittel, wogegen Bargeld punkto Anzahl Transaktionen nur noch knapp vor der Debitkarte die Spitzenposition belegt. Die Durchschnittsschweizerin führt im Jahresvergleich immer weniger Bargeld mit sich und bezieht kleinere Beträge pro Bargeldbezug.

Insgesamt sind die Kreditkartenausgaben und -transaktionen im Jahr 2020 gegenüber 2019 gesunken, insbesondere aufgrund des starken Rückgangs des Auslandsgeschäfts wegen der Coronapandemie. Die Umsätze und Anzahl Transaktionen mit der Debitkarte sind demgegenüber überdurchschnittlich gestiegen, bedingt durch die Substitution von Bargeldzahlungen an physischen Verkaufspunkten und dem veränderten Konsumverhalten.

Mobile Bezahlmöglichkeiten, insbesondere Twint, haben sich etabliert. Unabhängig von der Betragshöhe machen sie mittlerweile fast 10 Prozent des Umsatzes und der Anzahl Transaktionen aus (ohne Peer-to-Peer Zahlungen). Insbesondere das Wachstum im Kleinbetragsbereich und im Onlinehandel war enorm. Im Distanzgeschäft dominiert das Bezahlen mit mobilen Geräten hinsichtlich der Anzahl Transaktionen. Am häufigsten wird in einer App und am stationären Verkaufspunkt mobil bezahlt. Die beliebtesten Arten von mobilem Bezahlen sind In-App Zahlungen und Überweisungen an Privatpersonen.

Ein Fünftel der Schweizer Bevölkerung hat mindestens einmal Leistungen einer Neobank genutzt, insbesondere von Revolut, TransferWise und Neon. Die einfache und praktische Handhabung sowie die rasche Überweisung von Geldbeträgen und die ständige Verfügbarkeit von Neobanken sind die Hauptgründe für deren Nutzung. Eine Mehrheit nutzt Neobanken als Ergänzung zu bestehenden Angeboten. Rund ein Drittel denkt darüber nach, Leistungen eines bestehenden Anbieters zu kündigen.

Sind die oben beschriebenen Veränderungen des Zahlungsverhaltens, welche durch die Coronapandemie ausgelöst wurden, persistent? Wie wird sich mobiles Bezahlen weiter entwickeln? Werden Neobanken herkömmliche Angebote Schritt für Schritt ersetzen? Die zunehmende Dynamik im Markt, die sich in diesen Fragen zeigt, hat uns dazu veranlasst, das Zahlungsverhalten der Schweizer Bevölkerung künftig halbjährlich zu untersuchen (statt bisher jährlich). Die nächste Erhebung erfolgt im Mai 2021. Anschliessend wird die fünfte Ausgabe des Swiss Payment Monitors in ähnlicher Form als Version 2/2021 publiziert.

Studienautoren

Sandro Graf, Dozent Marketing, Leiter Service Lab & Swiss Payment Research Center, Institut für Marketing Management, ZHAW School of Management and Law

Dr. Nina Heim, Senior Research Consultant, Institut für Marketing Management, ZHAW School of Management and Law

Dr. Marcel Stadelmann⁶, Senior Research Consultant, Projektleiter Swiss Payment Research Center, Institut für Marketing Management, ZHAW School of Management and Law. E-Mail: marcel.stadelmann@zhaw.ch

Dr. Tobias Trütsch⁶, Head of Economics Division & Swiss Payment Behaviour Lab, Executive School of Management, Technology and Law, Universität St.Gallen. E-Mail: tobias.truetsch@unisg.ch

Vorgeschlagene Zitation:

Graf, S., Heim, N., Stadelmann, M. und Trütsch, T. (2021): Swiss Payment Monitor 2021 – Wie bezahlt die Schweiz?, Kurzbericht Ausgabe 1/2021 – Erhebung November 2020, Universität St.Gallen/Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften.

⁶ Korrespondenzautoren